

# Instituto Tecnológico de Chihuahua II

## Ingeniería en Sistemas Computacionales Aplicaciones Dispositivos Móviles 2



### Avance del Proyecto “Servicio técnico”

**Alumno(s):**

Conde Carrera Javier Alejandro - 15551429  
Contreras Esquivel David - 15551423  
Flores Sánchez Luis Fernando – 15551421  
Garay Ordaz Jesús Pascual – 15551883  
Ramírez Noroña Leonardo Daniel - 15551438

**Docente:** Ing. Nevárez Chávez Leonardo

## 1. ÍNDICE

1. ÍNDICE.....	2
1. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO.....	3
1.1 Descripción general del proyecto .....	3
1.2 Estado del arte.....	3
1.3 Objetivo general.....	5
1.4 Objetivos específicos.....	5
1.5 Metas .....	5
1.6 Alcances .....	5
1.7 Limitaciones.....	6
1.8 Aportaciones del proyecto .....	6
1.9 Productos entregables.....	6
1.10 Vinculación con el Sector Productivo. ....	6
1.11 Evidencias de funcionalidad. ....	7
1.12 Referencias.....	12

## PROTOCOLO DE INVESTIGACIÓN (CI-02/2013)

### Institución

Instituto Tecnológico De Chihuahua II

### Título del proyecto

Servicio técnico.

## 1. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

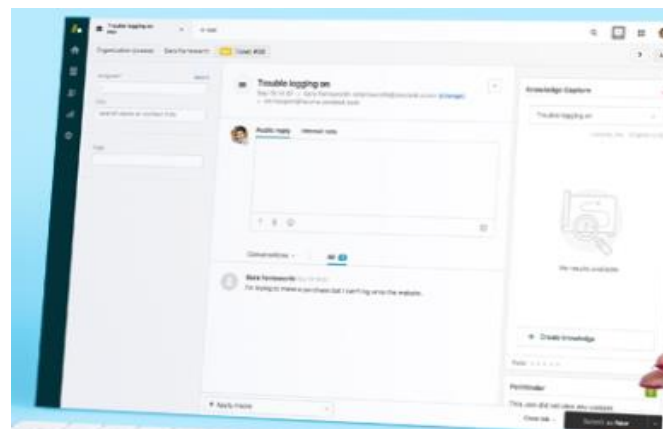
### 1.1 Descripción general del proyecto

La problemática a tratar pertenece a la empresa con el nombre Euro Alarmas donde prestan servicio de alarmas de casa, negocios e industrias, en diferentes ciudades del estado, el departamento de monitoreo realiza funciones similares a servicio al cliente, les proporcionan asistencia con los paneles de la alarma y realizan ordenes para el departamento de técnicos, para que ellos acudan a resolver el problema o dar mantenimiento, las ordenes que se generan en dicho departamento se llegan a traspapelar o los técnicos se deshacen de ellas para no acudir a las citas programadas o simplemente no para tener tiempo libre, estas acciones bajan el rendimiento de la empresa así mismo no brindan la calidad que pretenden alcanzar, se pretende resolver dicha problemática implementando un sistema que tanto el departamento de monitoreo pueda ver todas las ordenes desde el ordenador, asignan a las citas al técnico correspondiente que este a su vez en los Smartphone que cabe mencionar que ya cuentan con ellos, les llegara una notificación avisando que tienen una nueva cita con un cliente, ellos solo podrán visualizar las cita, los únicos autorizados para cambiar el estatus de la cita son los usuarios que pertenecen a monitoreo y como clientes. Los posibles resultados a obtener es un mejor servicio técnico hacia el cliente aumentando así la calidad y satisfacción del cliente y generar más ganancias con menos pérdidas.

### 1.2 Estado del arte

Crea nuevos tickets a toda prisa y haz actualizaciones rápidas con las macros. Las notificaciones alertan a los agentes sobre actualizaciones hechas a sus tickets asignados. Accede de inmediato al ticket correcto mediante una búsqueda y un enlace profundo desde un correo electrónico. Usa las vistas para filtrar la cola y desliza el dedo para pasar al siguiente ticket.

Zendesk Support es una solución omnicanal que permite reunir todas las interacciones de los equipos con los clientes y resolver los tickets de soporte, además de crear



Prioridades y estrategias de monitoreo, de forma más eficiente.

Con un sistema de atención al cliente integrado, como Zendesk Support, los clientes pueden contactar a la empresa en su canal preferido, y los agentes puedan contar con las herramientas necesarias y toda la información que necesitan de antemano, en un mismo lugar, para realizar su trabajo. (2018, 2018)

### Hogar Reparación.

La base de datos de Hogar Reparación dispone de pintores, cerrajeros, técnicos de calderas, de Mantenimiento de piscinas, jardinería, e instaladores o manitas... etc. Para empezar a usarla -y aunque su web incluye teléfonos de asistencia y un formulario de contacto en el que, incluso, tienes la posibilidad de subir una fotografía de la avería- se te pedirá la ubicación (dónde se realizará el trabajo), una descripción de lo que necesitas y tus datos de contacto.



También se te preguntará acerca de qué tipo de usuario eres: si una comunidad de propietarios o un particular, y deberás determinar la urgencia (urgente, mañana, tarde). Sus desarrolladores se comprometen a enviarte a alguien en el plazo máximo de tres horas. Es un poco distinta a las anteriores, pues el afectado no podrá ver los profesionales en cuestión, sino que se le llamará ya con una solución buscada. (genbeta, 2016)

### Aplicaciones móviles, una alternativa cada vez más real en servicios de atención al cliente.

Según un informe realizado por App Annie durante el pasado año, la media de aplicaciones utilizadas por las personas cada día era de entre nueve y diez, mientras que el tiempo de uso era de dos horas y quince minutos cada día, lo que equivale prácticamente a un mes por cada año.

En esta nueva situación, el dispositivo móvil juega un papel indispensable para la mayor parte de las personas. Una vez descargada la aplicación deseada, permite hacer cualquier trámite de una manera más sencilla, cómoda y, en la medida de lo posible, más directa. Movistar lleva años innovando en servicios de atención al cliente que mejoren la usabilidad de sus productos. Un ejemplo de ello es la renovada aplicación Mi Movistar, disponible en Google Play y App Store.



Tanto el diseño como el desarrollo de la app Mi Movistar están enfocados en mejorar la comodidad del cliente y tener la posibilidad de realizar un trámite en cualquier momento o desde cualquier lugar con Movistar, simplificando el tiempo de gestiones. Entre las funcionalidades a través de nuestro smartphone, está el acceso al panel de productos contratados, conocer el detalle de consumo de datos y llamadas o ver las facturas de cada mes de forma muy sencilla. Además, si por algún motivo queremos extraer nuestras facturas en formato digital, la propia aplicación permite la descarga en documento PDF. (hipertextual, 2017)

### 1.3 Objetivo general

Con dicha aplicación se planea lograr que el trabajo del departamento de monitoreo sea más eficiente, aumentar una agradable experiencia al cliente, de igual manera se busca reducir hasta llegar al grado de evitar gastos innecesarios a la empresa y ser una aplicación que tenga un mayor mercado.

### 1.4 Objetivos específicos

- Eficientar el uso del trabajo del departamento de monitoreo
- Aumentar la experiencia para el cliente.
- Evitar gastos innecesarios a la empresa.
- Ser una aplicación que tenga más crecimientos

### 1.5 Metas

La principal meta del proyecto es tener una mejor calidad de servicio al cliente y de igual manera mejorar el trabajo para los técnicos y aumentar el tiempo de respuesta de monitoreo, evitar el traspapeleo de las ordenes de servicio técnico, tener una mejor atención con el cliente.

### 1.6 Alcances

- Mejor servicio para, los usuarios.
- Mejor rendimiento en las funciones de monitoreo y departamento técnico.
- Disminuir las molestias para el usuario de alguna orden de trabajo no entregada.
- Mejor operatividad de las unidades de técnicos.

### **1.7 Limitaciones**

- Falta de confianza hacia el usuario.
- Inconvenientes con el clima para tener una buena conectividad a internet.
- Contratiempos con la unidad de técnico y no se pueda acudir a la hora pactada.
- No está disponible para iOS por el momento.

### **1.8 Aportaciones del proyecto**

El impacto que se requiere con esta app es juntar dos arquitecturas como son las aplicaciones móviles y la programación web para que tengan similitudes con sus funciones a realizar y a si al mismo tiempo eficientar los tiempos de trabajo de los diferentes departamentos involucrados y así dar les un respaldo a los clientes de dichos reportes generados.

### **1.9 Productos entregables**

Una aplicación totalmente funcional y que la empresa nos pague lo antes acordado por ella.

### **1.10 Vinculación con el Sector Productivo.**

Euro alarmas es para la empresa que va dirigida la responsabilidad que se tiene es grande ya que se meterá con las bases de datos donde se tienen a sus clientes y los datos personales y aparte que dependerá de su crecimiento al brindar un servicio con mayor calidad.

### 1.11 Evidencias de funcionalidad.

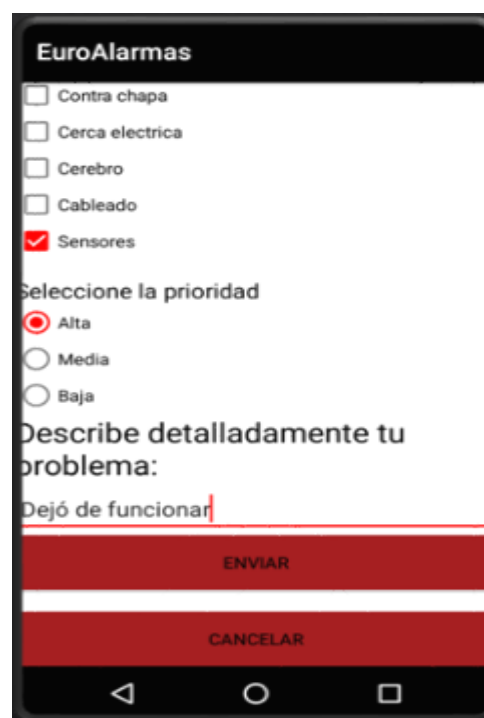
Pantalla para iniciar sesión.



Vista del perfil del cliente

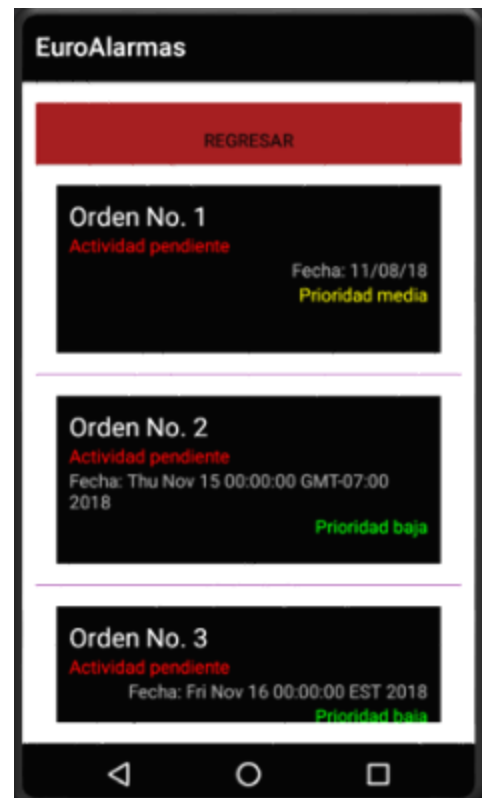


Vista de agregar orden.





Vista de la lista de actividades.



**EuroAlarmas**

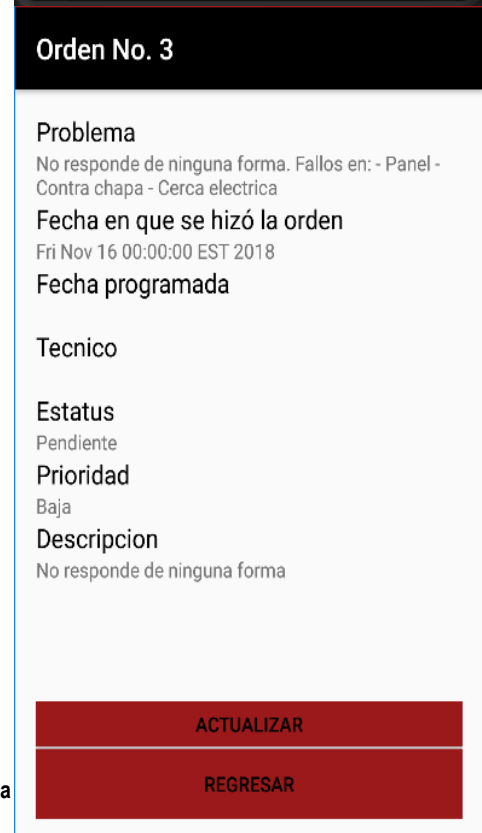
REGRESAR

**Orden No. 1**  
Actividad pendiente  
Fecha: 11/08/18  
Prioridad media

**Orden No. 2**  
Actividad pendiente  
Fecha: Thu Nov 15 00:00:00 GMT-07:00 2018  
Prioridad baja

**Orden No. 3**  
Actividad pendiente  
Fecha: Fri Nov 16 00:00:00 EST 2018  
Prioridad baja

Vista de la tarea



**Orden No. 3**

**Problema**  
No responde de ninguna forma. Fallos en: - Panel -  
Contra chapa - Cerca electrica  
**Fecha en que se hizo la orden**  
Fri Nov 16 00:00:00 EST 2018  
**Fecha programada**

**Tecnico**

**Estatus**  
Pendiente

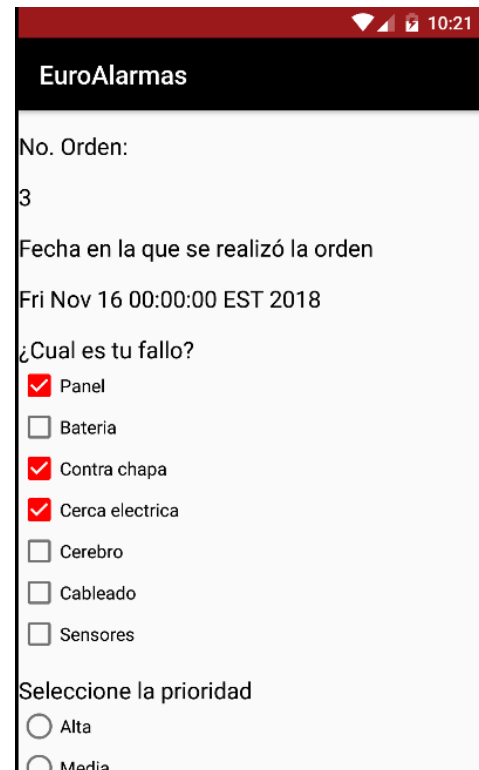
**Prioridad**  
Baja

**Descripcion**  
No responde de ninguna forma

ACTUALIZAR

REGRESAR

Vista para editar la orden.



**EuroAlarmas**

No. Orden:  
3

Fecha en la que se realizó la orden  
Fri Nov 16 00:00:00 EST 2018

¿Cual es tu fallo?

- ☒ Panel
- ☐ Bateria
- ☒ Contra chapa
- ☒ Cerca electrica
- ☐ Cerebro
- ☐ Cableado
- ☐ Sensores

Seleccione la prioridad

- ☐ Alta
- ☐ Media

Vista del perfil del técnico.



**EuroAlarmas**

**SALIR**

Numero tecnico  
2

Nombre(s)  
Miguel Armando

Apellido paterno  
Balderrama


Apellido materno  
Marrufo

Actividades



Ver actividades

Vista de las tareas para el técnico se ven las tareas pendientes y las tareas finalizadas.


10:25

EuroAlarmas

REGRESAR

Orden No. 0

Actividad finalizada

Fecha: Tue May 28 00:00:00 GMT+00:00 2019

Prioridad alta

Orden No. 1

Actividad finalizada


Fecha: 11/08/18

Prioridad baja

Orden No. 2

Actividad finalizada

Fecha: Thu Nov 15 00:00:00 GMT-07:00 2018


10:26

Orden No. 0

No Cliente

Problema

. Fallos en: - Cableado - Sensores

Fecha en que se hizo la orden

Tue May 28 00:00:00 GMT+00:00 2019

Fecha programada

Prioridad

Alta

Domicilio

Descripcion

mas pruebas

REGRESAR
FINALIZAR

Vista de detalles de la tarea para el técnico.

### 1.12 Referencias

2018, Z. (2018). *zendesk.com.mx*. Obtenido de <https://www.zendesk.com.mx/>  
genbeta. (20 de 02 de 2016). *genbeta.com*. Obtenido de <https://www.genbeta.com/herramientas/seis-aplicaciones-para-contratar-a-los-mejores-profesionales-de-las-reparaciones-y-servicios-similares>  
hipertextual. (18 de 04 de 2017). *hipertextual*. Obtenido de <https://hipertextual.com/presentado-por/movistar/aplicaciones-moviles-alternativa-cada-vez-mas-real-servicios-atencion-cliente>